

西安银行股份有限公司投资者关系管理办法

第一章 总 则

第一条 为推动西安银行股份有限公司（以下简称“本行”）完善公司治理结构，规范本行投资者关系管理工作，促进本行在资本市场良性发展，特制定本办法。

第二条 投资者关系管理是指本行通过便利股东权利行使、信息披露、互动交流和诉求处理等工作，加强与投资者及潜在投资者之间的沟通，增进投资者对本行的了解和认同，以提升本行公司治理水平和企业整体价值，实现尊重投资者、回报投资者、保护投资者目的的相关活动。

第三条 本行投资者关系管理工作应严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等有关法律法规，符合中国证券监督管理委员会《上市公司投资者关系管理工作指引》要求以及上海证券交易所所有关业务规定。

第四条 本行投资者关系管理的基本原则是：

（一）合规性原则。本行投资者关系管理应当在依法履行信息披露义务的基础上开展，符合法律、法规、规章及规范性文件、行业规范和自律规则、本行内部规章制度，以及行业普遍遵守的道德规范和行为准则。

（二）平等性原则。本行开展投资者关系管理活动，应当平等对待所有投资者，尤其为中小投资者参与活动创造机会、提供便利。

（三）主动性原则。本行应当主动开展投资者关系管理活动，听取投资者意见建议，及时回应投资者诉求。

(四) 诚实守信原则。本行在投资者关系管理活动中应当注重诚信、坚守底线、规范运作、担当责任，营造健康良好的市场生态。

第二章 投资者关系管理机构

第五条 董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作。本行控股股东、实际控制人以及董事、监事和高级管理人员应当为董事会秘书履行投资者关系管理工作职责提供便利条件。

第六条 本行董事会办公室为本行投资者关系管理部门，负责本行投资者关系管理日常工作。

第七条 本行投资者关系管理工作的主要职责包括：

- (一) 拟定投资者关系管理制度，建立工作机制；
- (二) 组织与投资者沟通联络的投资者关系管理活动；
- (三) 组织及时妥善处理投资者咨询、投诉和建议等诉求，定期反馈给本行董事会以及管理层；
- (四) 管理、运行和维护投资者关系管理的相关渠道和平台；
- (五) 保障投资者依法行使股东权利；
- (六) 配合支持投资者保护机构开展维护投资者合法权益的相关工作；
- (七) 统计分析本行投资者的数量、构成以及变动等情况；
- (八) 开展有利于改善投资者关系的其他活动。

第八条 本行在接受调研前，应当知会董事会秘书，原则上董事会秘书应当全程参加。

第九条 本行各部门、各（分）支行、各控股子公司应及时向投资者关系管理部门提供所需的经营管理、财务、诉讼等信息。本行各

部门、各（分）支行、各控股子公司均应积极配合投资者关系管理工作，按照要求积极参加各类投资者关系管理活动。

第十条 本行从事投资者关系管理工作的人员需要具有以下素质和技能：

- （一）全面了解本行以及本行所处行业的情况；
- （二）良好的专业知识结构，熟悉公司治理、财务会计等相关法律、法规和证券市场的运作机制；
- （三）良好的沟通和协调能力；
- （四）良好的品行和职业素养，诚实守信。

第三章 投资者关系管理的内容与形式

第十一条 投资者关系管理中本行与投资者沟通的内容主要包括：

- （一）本行的发展战略；
- （二）法定信息披露内容；
- （三）本行的经营管理信息；
- （四）本行的环境、社会和治理信息；
- （五）本行的文化建设；
- （六）股东权利行使的方式、途径和程序等；
- （七）投资者诉求处理信息；
- （八）本行正在或者可能面临的风险和挑战；
- （九）本行的其他相关信息。

第十二条 本行开展投资者关系管理活动，应当以已公开披露信息作为交流的内容。

投资者关系活动中涉及或者可能涉及股价敏感事项、未公开披露的重大信息或者可以推测出未公开披露的重大信息的提问的，本行应当告知投资者关注本行公告，并就信息披露规则进行必要的解释说明。

本行不得以投资者关系管理活动中的交流代替信息披露。本行在投资者关系管理活动中不慎泄露未公开披露的重大信息的，应当立即依法依规发布公告，并采取其他必要措施。

第十三条 本行及本行控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员和工作人员开展投资者关系管理工作，应当遵守法律法规及本所相关规定，体现公平、公正、公开原则，客观、真实、准确、完整地介绍和反映本行的实际状况，不得在投资者关系管理活动中出现下列情形：

（一）透露或者发布尚未公开的重大事件信息，或者与依法披露的信息相冲突的信息；

（二）透露或者发布含有误导性、虚假性或者夸大性的信息；

（三）选择性透露或者发布信息，或者存在重大遗漏；

（四）对本行证券价格作出预测或承诺；

（五）未得到明确授权的情况下代表本行发言；

（六）歧视、轻视等不公平对待中小股东或者造成不公平披露的行为；

（七）违反公序良俗，损害社会公共利益；

（八）其他违反信息披露规定，或者影响本行证券及其衍生品种正常交易的违法违规行为。

第十四条 本行应当多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作。通过本行官网、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱、投

投资者教育基地等渠道，利用中国投资者网和上海证券交易所、证券登记结算机构等的网络基础设施平台，采取股东大会、投资者说明会、路演、投资者调研、分析师会议、接待来访、座谈交流等方式，与投资者进行沟通交流。沟通交流的方式应当方便投资者参与，及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件。

第十五条 本行设立投资者联系电话、传真和电子邮箱等，由熟悉情况的专人负责，保证在工作时间线路畅通，认真友好接听接收，通过有效形式向投资者反馈。号码、地址如有变更应及时公布。

第十六条 本行应当加强投资者网络沟通渠道的建设和运维，在本行官网开设投资者关系专栏，收集和答复投资者的咨询、投诉和建议等诉求，及时发布和更新投资者关系管理相关信息。

本行应当积极利用中国投资者网、上海证券交易所投资者关系互动平台等公益性网络基础设施开展投资者关系管理活动。

第十七条 本行可以安排投资者、基金经理、分析师等到本行现场参观、座谈沟通。

本行应当合理、妥善地安排活动，避免让来访人员有机会得到内幕信息和未公开的重大事件信息。

第十八条 本行可以通过路演、分析师会议等方式，沟通交流本行情况，回答问题并听取相关意见建议。

第十九条 本行与调研机构及个人进行沟通的，应当要求调研机构及个人出具单位证明和身份证明材料，并要求其签署相关承诺书。承诺书应当包括下列内容：

（一）不打探本行未公开重大信息，未经本行许可，不与本行指定人员以外的人员进行沟通或者问询；

(二) 不泄露无意中获取的未公开重大信息，不利用所获取的未公开重大信息买卖或者建议他人买卖本行股票及其衍生品种；

(三) 在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件中不使用未公开重大信息，除非本行同时披露该信息；

(四) 在投资价值分析报告等研究报告中涉及盈利预测和股价预测的，注明资料来源，不使用主观臆断、缺乏事实根据的资料；

(五) 在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件对外发布或者使用前知会本行；

(六) 违反承诺的相关责任。

第二十条 本行应当就调研过程和交流内容形成书面调研记录。具备条件的，可以对调研过程进行录音录像。

第二十一条 本行应当对调研内容进行事后核实，如发现涉及未公开重大信息的，应当立即向上海证券交易所进行报告并公告。同时要求调研机构及个人在本行正式公告前不得对外泄露该信息，并明确告知其在此期间不得买卖或者建议他人买卖本行股票及衍生品。

第二十二条 除依法履行信息披露义务外，本行应当按照中国证券监督管理委员会、上海证券交易所的规定积极召开投资者说明会，向投资者介绍情况、回答问题、听取建议。投资者说明会包括业绩说明会、现金分红说明会、重大事项说明会等情形。参与投资者说明会的人员一般应当包括董事长（或者行长）、财务负责人、至少一名独立董事、董事会秘书。

本行召开投资者说明会应当事先公告，事后及时披露说明会情况。投资者说明会应当采取便于投资者参与的方式进行，现场召开的应当

通过网络等渠道进行直播。投资者说明会原则上应当安排在非交易时段召开。

本行应当在投资者说明会召开前以及召开期间为投资者开通提问渠道，做好投资者提问征集工作，并在说明会上对投资者关注的问题予以答复。

第二十三条 存在下列情形的，本行应当按照中国证券监督管理委员会、上海证券交易所的规定召开投资者说明会：

- （一）本行当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因；
- （二）本行在披露重组预案或重组报告书后终止重组；
- （三）本行证券交易出现相关规则规定的异常波动，本行核查后发现存在未披露重大事件；
- （四）本行相关重大事件受到市场高度关注或质疑；
- （五）本行在年度报告披露后按照相关要求应当召开年度报告业绩说明会的；
- （六）其他应当召开投资者说明会的情形。

第二十四条 本行在年度报告披露后应当按照中国证券监督管理委员会、上海证券交易所的规定，及时召开业绩说明会，对本行所处行业状况、发展战略、生产经营、财务状况、分红情况、风险与困难等投资者关心的内容进行说明。本行召开业绩说明会应当提前征集投资者提问，注重与投资者交流互动的效果，可以采用视频、语音等形式。

第二十五条 本行应当通过上海证券交易所指定方式发布投资者说明会、证券分析师调研、路演等投资者关系活动记录。活动记录内容至少应当包括以下内容：

- (一) 活动参与人员、时间、地点、形式;
- (二) 交流内容及具体问答记录;
- (三) 关于本次活动是否涉及应当披露重大信息的说明;
- (四) 活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件(如有);
- (五) 上海证券交易所要求的其他内容。

第二十六条 本行应当充分考虑股东大会召开的时间、地点和方式，为股东特别是中小股东参加股东大会提供便利，为投资者发言、提问以及与本行董事、监事和高级管理人员等交流提供必要的时间，且股东大会应当提供网络投票的方式。

本行可以在按照信息披露规则作出公告后至股东大会召开前，与投资者充分沟通，广泛征询意见。

第二十七条 投资者依法行使股东权利的行为，以及投资者保护机构持股行权、公开征集股东权利、纠纷调解、代表人诉讼等维护投资者合法权益的各项活动，本行应当积极支持配合。

投资者与本行发生纠纷的，双方可以向调解组织申请调解。投资者提出调解请求的，本行应当积极配合。

投资者向本行提出的诉求，本行应当承担处理的首要责任，依法处理、及时答复投资者。

第二十八条 本行应当主动关注上海证券交易所收集的信息以及其他媒体关于本行的报道，充分重视并依法履行有关本行的媒体报道信息引发或者可能引发的信息披露义务。

第二十九条 本行应当明确区分宣传广告与媒体报道，不应以宣传广告材料以及有偿手段影响媒体的客观独立报道。

本行应当及时关注媒体的宣传报道，必要时予以适当回应。

第四章 投资者关系管理档案

第三十条 本行应对投资者关系管理建立完备的档案，记载投资者关系活动参与人员、时间、地点、交流内容、未公开披露的重大信息泄密的处理过程及责任追究（如有）等情况。本行投资者关系管理档案包括以下内容：

- （一）投资者关系管理有关制度；
- （二）各类分析研究报告；
- （三）主要投资者关系活动的相关记录；
- （四）投资者动态数据库；
- （五）机构投资者、证券分析师档案；
- （六）其他相关内容。

第三十一条 本行开展投资者关系管理各项活动，应当采用文字、图表、声像等方式记录活动情况和交流内容，记入投资者关系管理档案。投资者关系管理档案应当按照投资者关系管理的方式进行分类，将相关记录、现场录音、演示文稿、活动中提供的文档（如有）等文件资料存档并妥善保管，保存期限不得少于3年。

第三十二条 本行投资者关系管理部门负责档案的建立与维护以及投资者动态数据库的监测与管理。

第五章 附 则

第三十三条 本办法未尽事宜，按国家有关法律、法规、规范性文件文件和《西安银行股份有限公司章程》（以下简称本行章程）的规定执行；本办法如与国家日后颁布的法律、法规、规范性文件以及相关监管机构、上海证券交易所的规定或经合法程序修改后的本行章程相

抵触时，按国家有关法律、法规、规范性文件以及相关监管机构、上海证券交易所的规定和本行章程执行。

第三十四条 本办法由本行董事会负责解释及修订。

第三十五条 本办法经本行董事会审议通过并颁布之日起实施。